

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia-Nya Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan BRI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)”. Tujuan dari penulisan proposal skripsi ini yaitu untuk memenuhi syarat kelulusan jenjang pendidikan S1 Program Studi MBTI Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung.

Penulis banyak mendapatkan bimbingan, kritik, saran, dan motivasi dari berbagai pihak dalam proses penelitian ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua tercinta, ayah Ery Husni dan bunda Annizar yang selalu mendukung, medoakan, memotivasi dan membantu penulis disetiap harinya dan kedua adik penulis yaitu Muhammad Rafly dan Muhammad Fathan Al-ayyubi yang telah memberikan semangat dan doanya kepada penulis.
2. Ibu Dr. Maya Ariyanti, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia dan sabar dalam membimbing, memberikan motivasi serta saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ir. Heru Basuki Purwanto, MM, Bapak Ir. Candiwan, M.ICT dan Bapak Sueparwoto Dharmoputra Ir, MBT sebagai *expert opinion* atas kuesioner penelitian ini.
4. Bapak Ir. Dodie Tricahyono, M.M., Ph.D. sebagai dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University.
5. Ibu Dr. Ir. Nora Amelda Rizal, M.SAE., M.M. sebagai kepala program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Telkom University.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar program studi MBTI yang telah memberikan ilmu-ilmu kepada penulis selama melaksanakan kegiatan perkuliahan di kampus.

7. Teman-teman Chitose: Siska, Wulan, Ghina, Visha, Sasa, Tami, Farid, Maholi, Microsoft, Irfan, Wimam, Dito dan Reizfan.
8. Sahabat tersayang Neng-neng 224: Mba Wulan, Mamah Gina, Tete Dara dan Bebeb Yaya.
9. Teman-teman tersayang Bodat Limpung: Selly, Novua, Nani dan Priska yang membuat perkuliahan penulis menjadi penuh warna.
10. Sahabatku Hanna Suci R yang telah menyemangati dan membantu penulis selama di perkuliahan.
11. Sahabat kakak cepna, Ersya Arlanti dan Hanna
12. Paramayuda yang telah menjadi penyemangat dan tempat berkeluh kesah penulis.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam kelancaran proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.

Penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.

Bandung, 23 April 2019



Dizha Alawiyah

1401154448

